**咪咕音乐2024年定制化服务支撑项目（线上项目）**

**技术规范书**

**咪咕音乐有限公司**

XX年XX月

**一、总则**

1．本项目技术规范书（以下简称规范书）是咪咕音乐有限公司（以下简称引入人）为提供本项目服务的公司（以下简称“应答人”）提出的总的服务要求。本规范书将作为向应答人提出项目要求及建议的依据。

2．本项目规范的解释权属于咪咕音乐有限公司。

**二、项目概况**

咪咕音乐有限公司是咪咕文化科技有限公司下属子公司，主要负责数字音乐业务的独立运营拓展工作。作为全国最大的专业正版音乐平台，向广大用户提供方便流畅的在线音乐产品和服务。

本项目是咪咕音乐针对2024年定制化服务支撑项目（线上项目）所设立，根据市场需求，提供产品/平台服务、活动/内容支撑、用户/数据运营、场景/渠道运营、设计/制作支撑、运维支撑等线上定制化服务能力的项目。

本项目主要是通过引入专业支撑服务公司为咪咕音乐拓展的定制化服务支撑项目补充能力，提供系列产品服务运营支撑工作。为更好协同推进定制化运营项目拓展，开展融合性业务为基础的运营支撑服务，故启动本项目引入。

**三、服务内容**

本项目为定制化服务支撑线上项目，具体服务内容和要求如下：

### 1.人员支撑要求：

本服务项目支撑团队，配置岗位包括：产品/平台服务、活动/内容支撑、用户/数据运营、场景/渠道运营、设计/制作支撑、运维支撑。

1.1岗位级别及人天数要求如下：

|  |  |
| --- | --- |
| **岗位职责** | **级别** |
| 产品/平台服务 | 高级 |
| 中级 |
| 初级 |
| 活动/内容支撑 | 高级 |
| 中级 |
| 初级 |
| 用户/数据运营 | 高级 |
| 中级 |
| 初级 |
| 场景/渠道运营 | 高级 |
| 中级 |
| 初级 |
| 设计/制作支撑 | 高级 |
| 中级 |
| 初级 |
| 运维支撑 | 高级 |
| 中级 |
| 初级 |

1.2服务地点：按照项目需求在指定工作地点支撑。

1.3人员学历：所有人员具有专科及以上学历。

1.4团队成员项目经验丰富，高级人员需五年及以上行业经验，中级人员需三年及以上行业经验，初级人员需一年及以上行业经验。

1.5应答人一旦中选必须按照引入人的要求，积极响应并强化人员配置。引入人有权对应答人配置的人员进行审核，如果人员素质达不到引入人要求，则引入人有权更换该人员，并由应答人提供新的满足条件的人员来补足空缺。

1. **项目职责及工作内容要求：**

2.1**产品/平台服务**：包含但不限于：1）平台APP、H5、小程序、服务端支撑、网站运营服务支撑、产品上线支撑及优化、智能语音服务等；2）根据需求跟进产品运营生命周期，持续优化产品及运营，达成运营目标；3）根据需求策划营销活动、开展触点投放等；4）针对客户生命周期，开展产品及平台运营优化，上线产品促活运营等；5）支持国内主流语音识别技术，多平台数据交互，AI智能交互、声纹识别、多语种、辅助语音质检等功能，支撑对需求方私有化部署音视频外呼能力搭建支撑；

2.2**活动/内容支撑**：包含但不限于：1）根据需求，开展内容策划、编辑、运营；2）结合用户数据开展活动运营；3）围绕节日热点、时事话题、版权热点、大项IP，策划、支撑配套促活活动以及内容深度运营；4）根据具体活动需求，开展活动策划、场地规划、活动流程设计、现场策划、布展规划等；

### 2.3**用户/数据运营**：包含但不限于：1）负责客户细分、渠道偏好模型等建模工作；2）根据客户需求搭建报表体系，根据运营需求统计整理数据并形成分析报告；3）重点数据监控和异动分析；4）包括但不限于运营规模/运营成效/价值分析/用户分析/探索业务活跃运营创新方案等；5）自定义智能语音极速通知+短信群发或挂机短信，自定义交互类智能语音话术服务、报表服务、来电品牌标识服务等；6）处理营销活动和产品相关客户投诉、解答客户咨询，确保客户满意、泛渠道支撑等

### 2.4**场景/渠道运营**：包含但不限于：1）推进生活、出行、购物、餐饮等垂类运营，并结合节日、时令，增加场景化运营；2）围绕不同生态场景，加强异业产品与客户主业融合运营，打造融合运营解决方案；3）与外部互联网社会等渠道或外部媒介进行联合合作，开展联合运营，包括但不限于KOL、自媒体、校园媒体、社会媒体等。

### 2.5**设计/制作支撑**：包含但不限于：1）根据定制化需求，提供日常运营活动或内容专题页面、刷屏图、海报、广告页等设计；2）设计产品信息架构和交互流程，开展活动页面交互设计和产品迭代更新设计；3）界面UI、图标、logo及相应的宣传物料设计；4）设计用户视频彩铃DIY模板、家庭、小微商户视频彩铃模板等；5）营销活动流程、品牌图、业务流程图、交互原型图等高保真设计；6）现场包装设计等3D设计；7）定制化视频需求，提供创意说明、设计方案、脚本、草图、样稿或样带等；8）提供广告摄影服务、专业演员服务、AI虚拟形象服务等；9）根据确定方向及拍摄素材，进行高级特效包装剪辑制作，交付完整结果。

### 2.6**运维支撑**：包含但不限于：1）负责项目运营相关内容的运维，满足运营人员的内容管理、运营位配置、渠道配置管理等，对后期迭代方案进行支撑保障；2）包括但不限于公众号平台、短视频平台及微信矩阵等互联网渠道推送内容、平台运营等运营支持；3）支持音/视频呼叫流程配置、查询，具备外呼策略可视化配置能力，实时测试和呼叫演示、敏感词检测、黑白名单等；

**2.7质量管理**

制定详细的质量保证计划，包括不局限内容安全、网络安全。计划方案完善，保障产品运营工作的安全和顺利推进，实施进行总结完善。

### 3.服务期限

自合同签署之日起一年（具体以合同签订日期为准）

### 4.双方权利与义务

#### 4.1引入人权利义务

4.1.1引入人有权审核应答人提出的计划和方案并要求应答人进行补正和修改，应答人应针对引入人建议和意见进行方案调整、优化和完善；

4.1.2在项目执行进行期间，如果引入人认为必要，可以对项目的进程、规划、设计、管理等进行调整和变更；

4.1.3引入人有权利对应答人推荐项目成员有最终决定权；

4.1.4引入人有权对应答人的执行工作进行监督和检查，并提出要求和修改意见；

4.1.5 引入人应当为应答人的执行工作提供必要的配合与协助；

4.1.6项目执行由应答人负责，引入人对因项目执行而产生的债权债务不承担任何直接或间接的法律责任；如果引入人已经承担的，有权向应答人进行追偿；

4.1.7 引入人不得要求应答人在为引入人提供服务时做出违反法律规定的行为；

4.1.8引入人有权根据附件合作内容对应答人的执行工作进行评估及考核；

4.1.9引入人应当按照本协议约定支付项目金额；

#### 4.2应答人权利义务

##### 4.2.1服务约定：

4.2.1.1应答人必须严格按照合同约定，根据引入人制定的工作目标、工作流程及工作服务质量标准要求，合理安排服务进度，保证高效、及时地完成本合同约定的所有服务项目，应答人在服务期内所产生的智力成果及劳动成果其全部知识产权及其他所有权益都归引入人单独所有；

4.2.1.2应答人提供的人员应按照本合同及其附件的约定在引入人指定的工作现场办公，必须严格遵守引入人的劳动纪律和工作纪律；

4.2.1.3应答人人员需保证引入人的信息内容安全，对所从事的工作内容保密，不向第三方透露；

4.2.1.4应答人保证提供给引入人优质的服务，包括但不限于配置经验丰富、业务与技术熟练的专业人员来完成。

##### 4.2.2团队建设：

4.2.2.1应答人承诺在合同签订后，项目执行前，成立专门项目组以保障针对本合同项目的支撑服务顺利开展；

4.2.2.2应答人根据引入人提供的支撑人员要求，在合同启动时，按需到岗；

4.2.2.3应答人专项组成员如发生离职或工作变动的，应答人需提前一个月书面通知引入人，并补充新的具有同等专业技术水平的人员做好交接工作，不得因此影响服务的开展；

4.2.2.4如应答人人员提供服务达不到专业水准和引入人要求的，引入人有权要求更换，应答人有义务针对引入人的要求在规定时间内完成人员更换工作；

4.2.2.5应答人负责为本合同项目组成员提供薪酬福利、社会保险、激励机制、绩效考核、人才培养和岗位晋升机制，建设优质团队，所有的应答人成员的用工关系与应答人建立，相应的用工责任由应答人承担；

4.2.2.6在本项目有效期内，如应答人与引入人签订了其它项目合同，则应答人承诺本协议项目支撑人员不得与其它项目人员重复使用。

##### 4.2.3考核付款：

4.2.3.1应答人应在确认考核结果后向引入人提供书面的确认书，并在确认后十个工作日内向引入人提供按照计算金额开具的合规的款项发票。

4.2.3.2本合同所涉税费由应答人承担，法律法规另有规定的除外。

### ★5.保密和知识产权保护

5.1应答人对引入人的商业资料和信息应当严格予以保密，不得在未获得对方书面认可的情况下将此类商业资料和信息直接或间接透露给任何第三方。前述商业资料和信息包括引入人的商业计划、策略、安排及相应文档、资料等。应答人仅限于将该商业资料或信息透露给与项目的履行直接有关的人员，且均需告知有关人员此项保密义务。此义务将一直延续至该项信息已为公众所知。

5.2本项目所涉及任何由引入人提供的及为引入人提供的策划、设计作品所有知识产权归引入人所有。

5.3任何由引入人在执行代理期间引入人所获得的版权使用权（包括正片使用权、演员肖像权等），在引入人全数支付应答人之估价单费用发票金额后自动转移至引入人，应答人必须保证没有侵犯他人知识产权,否则,由此而来产生的一切纠纷由应答人承担全部责任。

### 6.其他及声明

6.1进入过程中引入人提供的说明文档等资料，应答人须承诺相关资料只能用于此次比选，不得作为其他用途，如相关资料被用于其他用途，引入人保留追究其法律责任的权利。

6.2本技术规范书提到的所有细节，最终以买卖双方签订的合同要求为准。